



РІШЕННЯ

колегії Державного архіву Кіровоградської області

27 лютого 2024 року

м. Кропивницький

№ 3

Про стан роботи із зверненнями громадян у Державному архіві Кіровоградської області у 2023 року

Заслухавши та обговоривши інформацію начальника відділу інформації та використання документів ГОНЧАРОВОЇ Тетяни "Про стан роботи із зверненнями громадян у Державному архіві Кіровоградської області у 2023 році".

Протягом 2023 року Держархівом області виконано 3092 звернення та запити громадян, що складає 192 % від запланованого, а саме: запитів соціально-правового характеру – 1052, з них: 695 – з позитивним результатом, 95 – з рекомендацією; майнових – 736, з них: 467 – з позитивним результатом; біографічних – 1205, з них: 434 – з позитивним результатом; тематичних – 19, з них: 12 – з позитивним результатом; генеалогічних – 80, з них: 41 – з позитивним результатом.

На платній основі виконувалися тематичні, фактографічні, генеалогічні запити та запити щодо підтвердження майнових прав на землю та нерухоме майно, родинних зв'язків для отримання спадщини. У 2023 році виконано 761 запит на платній основі.

Держархівом області забезпечено розгляд звернень, які надходять через обласний контактний центр та Урядову "гарячу лінію". Протягом звітного періоду розглянуто 24 запити, які надійшли через Урядову "гарячу лінію" та обласний контактний центр. На всі звернення надано відповіді.

Звернення від жінок, яким присвоєно почесне звання України "Мати-героїня", інвалідів Другої світової війни, Героїв Радянського Союзу, Героїв України, учасників антитерористичної операції (операції об'єднаних сил), родин загиблих учасників російсько-української війни, учасників ліквідації наслідків Чорнобильської катастрофи, багатодітних сімей, одиноких матерів та інших громадян, які потребують соціального захисту та підтримки, розглядаються в першу чергу.

В архіві діє порядок особистого прийому громадян керівництвом архіву. Протягом 2023 року працівниками архіву на особистому прийомі прийнято 462 відвідувача.

На вебсайті архіву діє рубрика "Інтернет-приймальня", через яку громадяни можуть надсилати звернення за допомогою мережі Інтернет.

Протягом звітного періоду співробітники архіву, які виконують запити від фізичних та юридичних осіб, підвищили кваліфікацію на семінарі з питань

організації роботи із зверненнями громадян, проведеному Регіональним центром підвищення кваліфікації Кіровоградської області.

Протягом звітного періоду співробітники архіву, які виконують запити від фізичних та юридичних осіб, підвищили кваліфікацію на семінарі з питань організації роботи із зверненнями громадян, проведеному Регіональним центром підвищення кваліфікації Кіровоградської області.

З метою здійснення кваліфікованого, об'єктивного розгляду запитів та звернень громадян у Державному архіві Кіровоградської області функціонує комісія з перевірки якості виконання запитів соціально-правового характеру та забезпечення всебічного й своєчасного розгляду звернень громадян, засідання якої проходили щоквартально.

Держархівом області щокварталу проводився аналіз стану розгляду звернень громадян соціально-правового характеру, узагальнення стану роботи із зверненнями громадян, що надійшли через обласну військову адміністрацію.

На основі проведеного аналізу Держархівом області здійснюється підготовка та розміщення на вебсайті архіву матеріалів консультативно-роз'яснювального характеру з найбільш актуальних питань, що хвилюють громадян.

Реєстрація та контроль за виконанням запитів соціально-правового характеру здійснюється за допомогою автоматизованої системи діловодства "Док Проф-3".

У 2023 році до Державного архіву області повторних запитів від громадян, а також скарг на неякісне виконання запитів, не надходило.

На всі звернення надано відповіді згідно з термінами, визначеними законодавством. Звернення з порушенням термінів їхнього розгляду відсутні.

З метою забезпечення конституційних прав і свобод громадян, підвищення персональної відповідальності та ефективності роботи зі зверненнями громадян у Державному архіві області

**колегія Державного архіву Кіровоградської області
ВИРІШИЛА:**

1. Інформацію начальника відділу інформації та використання документів ГОНЧАРОВОЇ Тетяни "Про стан роботи із зверненнями громадян у Державному архіві Кіровоградської області у 2023 році" взяти до відома.

2. Роботу зі зверненнями громадян визнати як таку, що проводиться на належному рівні.

3. Голові комісії з перевірки якості виконання запитів соціально-правового характеру та забезпечення всебічного й своєчасного розгляду звернень громадян, заступнику директора – начальнику відділу формування Національного архівного фонду та діловодства, координації архівної справи в

області КОВАЛЬ Вікторії та начальника відділу інформації та використання документів ГОНЧАРОВІЙ Тетяні продовжити здійснювати контроль за:

своєчасним та якісним виконанням звернень та запитів, що надходять від фізичних і юридичних осіб;

кваліфікованим і об'єктивним розглядом звернень громадян з метою вирішення порушених у них питань, задоволення законних вимог заявників.

Термін виконання: постійно.

2. Начальнику відділу інформації та використання документів ГОНЧАРОВІЙ Тетяні підготувати проект наказу директора Державного архіву Кіровоградської області з цього питання до 29 лютого 2024 року.

**Голова колегії,
директор Державного архіву
Кіровоградської області**

Лілія МАРЕНЕЦЬ